

БИБЛИОТЕКА КАК ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Библиотека - это культурно-просветительное и научно-справочное учреждение, организующее пользование печатными изданиями и другими информационными материалами. Она является коммуникационным институтом (3, С. 514), выполняющим разнообразные *социокультурные функции* - образовательную, просветительскую, информационную, воспитательную и др. Согласно классификационной схеме ЮНЕСКО, различают следующие виды современных библиотек: национальные, высших учебных заведений, школьные, универсальные, специальные, массовые (публичные).

Екатеринбург, как и вся Свердловская область, явился одним из общероссийских лидеров в перестройке библиотечного дела - построение централизованных библиотечных систем, расширение функций и обновление форм работы с читательской аудиторией, создание на базе библиотек многопрофильных информационных и специализированных культурно-досуговых центров по месту жительства, соединяющих просветительскую, образовательную роль книги с организацией любительских занятий детей и взрослых, межличностного общения и семейного досуга (2, С. 88-89).

На первом этапе (1993-1995 гг.) в Екатеринбурге была создана муниципальная информационная библиотечная система (МИБС), что позволило не только объединить вокруг базовых учреждений все библиотеки, но и выявить возможности их функциональной специализации в рамках единой системы (4, С. 100). Например, ряд районных и микрорайонных библиотек выбрал такие формы работы с читателями, которые превратили их в своего рода библиотеки семейного чтения. У этих библиотек появились характерные названия, свидетельствующие об особенностях их функциональной ориентации, - «Мир семьи», «Здоровье», «Лад», «Досуг», «Милосердие» и др.

Главное направление второго этапа перестройки библиотечного обслуживания (1996-2000 гг.) связано с усилением социальных

функций этих учреждений, созданием на их базе информационных центров поддержки школьного и непрерывного образования, социального консультирования. Помимо объединения книжных фондов, организационного слияния взрослых и детских библиотек, стали возникать библиотечные учреждения нового типа с широким набором социально-культурных и информационных функций.

Примером такой инновации служит *Библиотека Главы города*, которая была учреждена администрацией Екатеринбурга весной 1997 года. На её презентации руководитель городской администрации А.М. Чернецкий заявил: «Мне бы не хотелось, чтобы у горожан сложилось впечатление, что Глава города приватизировал библиотеку и назвал её собственным именем. Название имеет достаточно условный характер, потому что через эту библиотеку будет реализован целый ряд муниципальных программ. Мы рассматриваем это учреждение скорее, как центр, с помощью которого могут быть опробованы различные инициативы. Он станет местом встреч с ветеранами, разными социальными и профессиональными группами нашего общества. Словом, нагрузка на эту библиотеку будет возложена не совсем типичная. Именно потому, что она напрямую связана с муниципалитетом, и дано ей название Главы города» (1).

Цель создания этого учреждения заключалась в организации библиотечной сети, которая бы удовлетворила изменившиеся запросы населения. Библиотека Главы города рассматривается как уникальный культурный и информационный институт, а именно: 1) *«Библиотека для всех»*: обеспечивает эффективное, качественное, комфортное библиотечное обслуживание всех жителей Екатеринбурга; 2) *«Библиотека как общественно-культурный центр»*: возглавляет разнообразные культурные начинания, творческий поиск и общественные инициативы в городе; 3) *«Библиотека как центр информации по местному самоуправлению»*: формирует и обеспечивает информационное взаимодействие между населением города и органами местной власти; 4) *«Библиотека как центр международного информационного сотрудничества»*: предоставляет информацию о зарубежных странах по политическим, экономиче

ским, социальным, образовательным и культурным вопросам; 5) *«Библиотека как социальная среда»*: организует социальное просвещение людей через литературу и социальную помощь, через консультации специалистов (1).

За время своей работы Библиотека стала общедоступным культурным и общественным центром города, куда обращаются жители Екатеринбурга. Ежедневно отделы Библиотеки (Центральной и филиалов) посещают около 1 000 человек, ежегодно Библиотека Главы города обслуживает 35 000 читателей. Книговыдача составляет 630 000 экземпляров, посещений – более 300 000 человек, общий библиотечный фонд – 102 800 экземпляров.

Комплектование в условиях сокращения бюджетного финансирования и разрушения прежней системы книгоснабжения, побудило библиотеку искать новые источники пополнения фондов. Она расширяет круг партнеров по организации книжных фондов, решает проблему комплектования путем налаживания тесных контактов с общественными библиотеками города. Для пополнения фондов используются и такие возможности, как привлечение личных книжных собраний (за последние два года получено в дар более 2 тысяч книг) и благотворительные пожертвования организаций. Всё это снижает остроту проблемы приобретения литературы, усиливает качественный состав библиотечного фонда и в какой-то мере является новаторским решением проблемы комплектования.

Библиотека предоставляет своим пользователям компьютеры, мультимедийные средства, модемы, копировально-множительную технику, аудио- и видеоаппаратуру. Она имеет программное обеспечение для формирования электронных баз данных и телекоммуникационного доступа. Для выполнения информационных запросов Библиотека обращается к виртуальным ресурсам сетей, она имеет современные каналы связи, включена в автоматизированный информационный поиск библиотечной системы (АИБС) «Марк», подключена к локальной сети администрации города и области, имеет доступ во всемирную компьютерную сеть «Интернет» (1).

Через внедрение автоматизации учреждение стремится совершенствовать все библиотечные процессы. Новые технологии занимают большое место в работе Отдела комплектования и обработки литературы, в библиографической деятельности библиотеки: ведутся электронные каталоги и картотеки, создаются краеведческие базы данных и др. Новыми формами обслуживания ежегодно пользуются около 15 000 человек. Внедрение компьютеров и множительной техники в деловую жизнь библиотеки открыло возможности компьютерного макетирования и издания на месте разнообразных печатных материалов. С помощью компьютерной вёрстки в библиотеке выпускаются пресс-релизы, бланки, библиотечные листовки, библиографические памятки, буклеты, брошюры и каталоги.

Универсальные абонементы и читальные залы Библиотеки Главы города и её филиалов обеспечивают эффективное, качественное, комфортное библиотечное обслуживание всех категорий населения Екатеринбурга, удовлетворяя их познавательные, культурные и образовательные потребности. Привлекательные интерьеры Библиотеки дают посетителю наглядное представление о многообразных функциях Библиотеки Главы города, возможности получить информацию, отдохнуть, пообщаться с друзьями и интересными гостями. Библиотека стремится к поиску новых условий и способов неформального общения с читателями.

Ежегодное проведение в Библиотеке широкой и разнообразной культурной программы также способствует укреплению её имиджа как культурного и образовательного центра для жителей города (1). С конца 1990-х гг. пользователям Библиотеки Главы города предлагается комплекс мероприятий, включающий книжные выставки, просмотры литературы, циклы бесед и обзоров, конференции, праздники, вернисажи и музыкальные вечера.

Среди них: традиционный ежегодный Бал прессы «Периодические издания Екатеринбурга» (итоги года); «Клуб творческих встреч» - совместные мероприятия с творческими союзами, национально-культурными объединениями, художниками, писателями и музыкантами; общегородской конкурс на лучшее печатное издание

о Екатеринбурге «Проспектов и улиц листая страницы» с вручением премий, призов и дипломов Главы города. Большой популярностью пользуются вечера из цикла «Будем помнить», посвященные людям, чьи имена связаны с историей города – врачами, спортсменами, учеными и общественными деятелями. Руководители города и общественные лидеры заинтересованы в поддержке культурных инициатив, поскольку это улучшает их имидж и повышает общественный рейтинг.

Кроме того, Библиотека Главы города поддерживает своей деятельностью учебные заведения Екатеринбурга. С целью информационного обеспечения системы образования Библиотека изучает образовательную инфраструктуру города, собирая сведения об учебных заведениях, проводит мониторинг образовательных программ и информационных запросов преподавателей и учащихся в целях эффективного информационного обеспечения. Она приобретает книжные издания по различным отраслям знаний, способствующие самообразованию и развитию творческих способностей учащихся, программную литературу по внеклассному чтению.

Библиотека также обеспечивает педагогов и учащихся оперативной информацией в виде печатных форм: экспресс-информаций, бюллетеней новых поступлений, дайджестов, библиографических списков литературы. В рамках программы «Библиотека – учителю города» открыт «Свободный университет» для организаторов внеклассной работы, социальных педагогов, заинтересованных учителей, где проводятся различные мероприятия: дни информации, дни просвещения, дни педагога-предметника, лекции, обзоры литературы, встречи со специалистами по психологии, праву, писателями и т.д. (1).

Общественный резонанс всех мероприятий Библиотеки Главы города усиливается средствами массовой информации. В структуре Библиотеки имеется отдел общественных связей, цель которого – формирование благоприятного имиджа Библиотеки, развитие и укрепление связей с общественностью города. Еженедельно размещается информация о библиотечных мероприятиях в газетах «Ве-

черный Екатеринбург», «Главный проспект», «Подробности», «Областной газете», «Двойной экспресс», «Уральский рабочий», «МК-Урал», «АиФ-Урал». Библиографическую информацию о книжных новинках публикует журнал «Деловой квартал». Стало традицией использование каналов радио и телевидения. «Голос Библиотеки» звучит на радиостанциях «Студия-город», «Европа плюс», «Радио-101», «Русское радио» и «Утренняя волна».

За годы работы у Библиотеки сложились партнёрские отношения с общественными образованиями города и области. Она осуществляет информационное взаимодействие с Ассоциацией муниципальных образований Свердловской области и Ассоциацией «Города Урала»; оказывает информационную поддержку общественным организациям города; участвует в социологических исследованиях неформальных формирований на территории Екатеринбурга; работает с ветеранским движением города; организует работу «Общественной приёмной», встречи жителей города с руководителями городских служб и депутатами, мероприятия с творческой интеллигенцией города; поддерживает творческое сотрудничество с библиотечными учреждениями муниципальных образований Свердловской области.

Таким образом, Библиотека Главы города – уникальная городская библиотека, которая соответствует ожиданиям населения, муниципальных властей, общественным потребностям сегодняшнего дня. Одной из таких потребностей является создание публичной информационной базы местного самоуправления для горожан (1).

В городе Библиотека является основным держателем «Фонда местных документов». В ней имеются все официальные источники по федеральному законодательству, местное законодательство на бумажных и электронных носителях (постановления и распоряжения Главы города, решения Областной Думы и Городской Думы), информационные материалы о социальной, культурной, деловой и политической, экономической жизни Екатеринбурга, базы данных по общественным организациям и политическим партиям России,

Свердловской области и Екатеринбурга (уставные документы, периодические внутрипартийные издания, рекламные материалы).

Библиотека Главы города – это единственная в Екатеринбурге библиотека, где сосредоточены все источники муниципальной информации. Со дня своего основания Библиотека Главы города начала систематическую работу по распространению знаний о местном самоуправлении, информационном обслуживании руководителей этих органов и всего населения города. Взяв на себя данные функции, библиотека определила цели, задачи, формы и методы такой работы.

Основные цели и задачи: реагировать на интерес пользователей Библиотеки к проблемам местной жизни; играть роль информационного посредника между органами местного самоуправления и населением города; аккумулировать опубликованные и неопубликованные документы городской администрации, организовать их депозитарное хранение; предоставлять доступ к информационным ресурсам всем пользователям Библиотеки через свои каталоги, картотеки, электронные базы данных и фонды; обеспечить информированность населения города о деятельности местных органов власти; продолжать деятельность Библиотеки по информационному краеведению; активно участвовать в социально-культурном развитии муниципальных учреждений; создать открытую публичную сферу общения местной власти с населением. Активное содействие становлению и развитию местного самоуправления является приоритетным в деятельности Библиотеки Главы города.

Основные формы и методы работы: выявление информационных потребностей, экспресс-опросы, оперативные оповещения, распространение экспресс-информации; информ-дайджесты и пресс-дайджесты по интересующим темам, списки литературы, аналитические обзоры, рефераты, справки по запросам муниципальных служащих, «папки-накопители», «тематические досье», Дни информации, Дни муниципальных служащих, информационные дни пресс-секретарей, час местной информации, встречи с представителями администрации, работа общественных приёмных,

лекции, семинары, выставки, «круглый стол», дискуссионный клуб и т.д. (1).

Основными потребителями информационных услуг являются структуры городской администрации, депутаты городской Думы, все категории населения города. Тематика запросов очень разнообразна: экология, здравоохранение, социальная защита, политика и экономика. Особенно тесное сотрудничество сложилось у библиотеки с Городской думой, прежде всего с её информационно-аналитическим отделом и депутатской комиссией по местному самоуправлению, связям с общественностью и средствами массовой информации. Широко используются материалы библиотеки при проведении Думой семинаров и конференций по проблемам местного самоуправления с участием представителей местного самоуправления более чем сорока муниципальных образований Свердловской области.

В библиотеке системно представлены практически все печатные средства массовой информации региона (около 170 печатных изданий). Встречи, презентации и конкурсы, проводимые библиотекой для СМИ города и области, ставят перед ними задачи по информированию и просвещению населения. Располагая большим и разнообразным потенциалом библиотечных форм и средств, Библиотека осуществляет обратную связь (жители — библиотека — власть), т.е. собирает информацию о состоянии общественного мнения, пожеланиях и предложениях граждан, и доносит его до властных структур. Системность, открытость, доступность, достоверность и оперативность информации, осуществление обратной связи, пробуждение у жителей интереса ко всем делам города – всё это ценно в её деятельности и необходимо горожанам (1).

С нашей точки зрения, несомненную ценность имеет программа «Библиотека как социальная среда», в рамках которой Библиотека Главы города осуществляет социальную работу, включаясь в процесс социальной защиты жителей Екатеринбурга. По своей природе библиотеки являются социальными учреждениями. Основные виды библиотечной деятельности имеют социально полезную

направленность, а способы работы созвучны её социальной задаче и призваны удовлетворять потребности различных представителей городского социума.

Ныне библиотекари рассматриваются как носители «новой» профессии, а именно, *библиотекарь-«социальный советник»*. Он (точнее – она) работает с читателями, у которых есть те или иные проблемы: социальные, экономические, юридические, психологические, медицинские, педагогические, бытовые. На базе библиотеки могут оказываться социальные услуги людям на различных этапах их жизни: детям, подросткам, взрослым и старикам, существуют благоприятные условия для привлечения к сотрудничеству специалистов в сфере социальной работы: социальных работников, психологов, юристов, педагогов, медиков.

Социальная работа в библиотеке – это деятельность по оказанию помощи её пользователям через информирование, социальное консультирование, социально-педагогическую и социально-психологическую поддержку с ориентацией на собственную активность по разрешению трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание основано на принципах: равных возможностей пользователей библиотеки, независимо от национальности, пола и возраста; доступности, добровольности, гуманности и доброжелательности; праве бесплатно получить достоверную информацию о видах, порядке и условиях социального обслуживания в районе и городе.

Можно выделить главные виды социального обслуживания в библиотеке: предоставление информации; оказание социально-консультационной помощи; просветительская работа в области социальных проблем; индивидуальное библиотечное обслуживание; досуговая деятельность для особой категории граждан; благотворительные акции.

Социальные услуги предоставляются пользователям Библиотеки Главы города отделом социального информирования и консультирования. Его созданию предшествовали социологические опросы читателей екатеринбургских библиотек, которые показали,

что жители слабо ориентируются в структуре служб, обеспечивающих жизнедеятельность города; проявляют информационную безграмотность, беспомощность и растерянность в сложных жизненных ситуациях; нуждаются в социальной помощи и поддержке (1).

Библиотека всегда была и остаётся «территорией доверия» для жителей, поэтому отделы социального информирования и консультирования, созданные на базе филиалов Библиотеки Главы города, помогают в реализации программы «Библиотека как социальная среда». Эти отделы активно сотрудничают с различными городскими и районными службами: Комитетом по защите прав потребителей, Комитетом по делам молодежи, Комитетом по жилищной политике, Управлением образования, Управлением здравоохранения, Управлением занятости, Управлением по жилищной политике, Управлением бытового обслуживания, Приёмной по обращениям граждан, городским и районными отделениями Пенсионного фонда и другими социально значимыми учреждениями связи, торговли и пр.

Отношения с вышеперечисленными организациями определяют следующие направления сотрудничества: 1) взаимообмен информацией. Предоставление в фонд библиотеки нормативных, отраслевых документов, обеспечивающих социальные гарантии жителей города; 2) получение оперативной информации по просьбе библиотеки для обеспечения ответа на запрос граждан; 3) участие специалистов служб администрации в работе общественной приёмной, организованной в структуре Библиотеки Главы города; 4) библиотека обеспечивает информационную поддержку городским социально-экономическим программам; 5) участие специалистов социальной сферы (представителей различных организаций) в мероприятиях, организованных на базе Библиотеки Главы города.

Структура отдела социального информирования и консультирования включает в себя три сектора, имеющих определенные задачи и функции:

1. Справочная служба быстрого реагирования (бесплатная телефонная связь. В деятельность данного сектора входит: а) соз-

дание адресно-информационной базы данных на электронных и бумажных носителях по проблемам разнообразных социальных интересов жителей города; б) оперативное предоставление информации в режиме «запрос-ответ» через телефонную связь по вопросам: адреса, телефоны, режим работы городских и районных служб, обеспечивающих деятельность городского хозяйства; трудоустройство, профессиональная ориентация; местное законодательство, обеспечивающее социальные гарантии граждан Екатеринбурга; улицы, маршруты городского общественного транспорта; адреса, телефоны, режим работы магазинов, поликлиник, учебных заведений, предприятий бытового обслуживания, концертно-зрелищных учреждений; наличие необходимых товаров, цены; статистические, географические, исторические данные о Екатеринбурге. Таких справок-звонков ежедневно поступает более 50, что свидетельствует об эффективности и необходимости данного рода деятельности (1).

II. Сектор информирования и консультирования. Основной целью этого сектора является: а) бесплатная организация для пользователей библиотеки индивидуальных и групповых консультаций специалистов в области права, социального обеспечения, образования, здравоохранения и т.д. по вопросам: психолого-педагогическим (преодоление конфликтов, проблемы семейного воспитания; особенности детской индивидуальности; проблемы молодежи и др.); юридическим (жилищное, семейное, трудовое законодательство, права женщин, детей и инвалидов, пособия, компенсации и т.д.); медико-социальным (здоровый образ жизни, планирование семьи, психосексуальное развитие детей и молодёжи); б) оказание содействия в социальной реабилитации граждан (включающее, в том числе, помощь в трудоустройстве, предоставление сведений о вакансиях рабочих мест, содействие в организации домашнего труда). Вся эта работа основывается на ведении фактографических картотек «Полезная социальная информация», электронных баз данных «Социальная защита», «Занятость. Биржа труда»,

«Консультант плюс», выпуске информационных изданий, ведении досье публикаций «Социальный информатор».

III. Сектор индивидуального библиотечного обслуживания для людей с ограниченными возможностями. Сектор выполняет следующие функции: а) решает проблемы обеспечения книгой пожилых людей и инвалидов, доставляет литературу на дом; б) осуществляет библиотечное обслуживание в организациях, имеющих социальный статус (дома инвалидов и ветеранов, стационары дневного пребывания, центры социальной реабилитации инвалидов и пенсионеров); в) оказывает организационно-методические услуги и помощь в решении вопросов комплектования библиотекам домов престарелых, пансионатов, приютов и т.д.; г) организует передвижные библиотеки в больницах, выездные читальные залы по месту жительства в домоуправлениях с привлечением специалистов по вопросам консультирования в области социальной защиты для жителей микрорайонов; д) оформляет индивидуальную подписку на периодику для жителей города.

Пользователи данного сектора: одинокие пенсионеры, участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, инвалиды детства, инвалиды-участники боевых действий. Работа с этими категориями читателей организуется сектором при сотрудничестве с районными и городскими управлениями социальной защиты, обществами инвалидов, территориальными советами ветеранов, местными отделениями Ассоциации жертв политических репрессий, Союза блокадников и Союза черныбыльцев, Центром социальной адаптации военнослужащих, городским женским центром «Екатерина», городским центром медицинской профилактики и различными образовательными учреждениями.

Надо отметить, что в Библиотеке ведется целенаправленная работа по «разрушению» изоляции инвалидов и пожилых людей в нашем городе. Осуществляется выявление и организация работы с творчески одаренными личностями, которые в силу ограниченных возможностей передвижения по состоянию здоровья, оторваны от внешнего мира. Среди них есть самодеятельные поэты, музыканты,

художники, ювелиры и мастера прикладных ремёсел. Организуются их персональные выставки, творческие вечера и встречи. Для этой категории читателей проводятся беседы о книгах, организуются поздравления к праздникам, чествования юбиляров, небольшие подарки ко Дню инвалида и Дню пожилого человека.

Формы и методы работы отделов социального информирования и консультирования разнообразны: «Дни социальной информации», «Доверительные разговоры», «Дни социальных услуг», «Целительные рекомендации», «Дни милосердия», «Полезные консультации», «Дни благотворчества», «Приёмные часы специалистов», «Праздники общения», «Биржа труда», «Званные вечера», «Психологические практикумы», «Интересные встречи», «Задумшевные беседы», «Библиотерапия» и др. Все они призваны помочь, защитить каждого жителя города, оказать ему «скорую социальную помощь» в библиотеке.

Реализация Программы «Библиотека как социальная среда» способствует в определенной мере ослаблению социальной напряженности в городе. Программа получила одобрение жителей и поддержку органов местного самоуправления. Ежегодно услугами отделов социального информирования и консультирования Библиотеки пользуются почти 50 тысяч человек. Статистический анализ работы отделов и мнений читателей показал, что деятельность этих отделов в структуре библиотеки полезна, интересна и необходима. Она не подменяет соответствующие организации и учреждения, а укрепляет с ними связи, способствует координации социальной работы в зоне расположения библиотеки, а главное, выявляет, собирает и распространяет социальную информацию, полезную населению города (1). Все основные виды услуг предоставляются пользователям библиотеки бесплатно, но в условиях рыночной экономики она использует и внебюджетные источники финансирования, внедряя дополнительные платные услуги.

В сознании горожан утвердилось мнение о том, что эта Библиотека необходима для города и данная модель комплексного библиотечного обслуживания — перспективна и приносит положи-

тельные плоды. Екатеринбургцы рассматривают библиотеку в качестве «информационного моста» между властью и жителями. Руководители города ценят её за возможность эффективно использовать имеющиеся информационные ресурсы. Всё это гарантирует успех начинаний, конструктивное, взаимовыгодное сотрудничество заинтересованных сторон. Следовательно, у Библиотеки хорошее будущее и она будет развиваться вместе с городом как общедоступный информационно-консультационный центр.

В удалённых районах города открыты три *филиала библиотеки*, один из них в *Орджоникидзевском районе*. Он начал свою деятельность 1 апреля 1997 года и ведёт работу по нескольким направлениям: 1) *библиотечное*. Численность абонементов читателей составляет 2245 человек, есть читальный зал на 100 человек; 2) *информационное*. Посетители могут познакомиться с Постановлениями Главы города, решениями Городской думы и Областной думы, с информацией по всем проблемам жизнедеятельности города. Филиал работает в режиме «общественной приёмной» - регулярно проводится приём граждан депутатом Городской думы по различным вопросам; 3) *образовательное*. Функционируют курсы подготовки к школе для неорганизованных детей. Работа с юным поколением читателей не ограничивается только книжными выставками, организуются выставки детского творчества учащихся школ района, самодеятельных и профессиональных художников; 4) *досуговое*. Проводятся занятия клубов по интересам - клуб «Пульс», клуб «Согласие», клуб «Русская йога», клуб любителей поэзии, Женский клуб, Экологический клуб, а также клуб «Диалог» - для подростков. В рамках этого направления реализуется проект «Вдохновение» - организуются презентации, выставки, концерты и встречи с творчески одарёнными личностями.

Орджоникидзевский филиал Библиотеки Главы города успешно сотрудничает с промышленными предприятиями, общественными организациями и политическими партиями. Совместно с музеями заводов УЗТМ, УЭТМ, ТМЗ и ЗиК организуются мероприятия, посвященные военно-патриотическому воспитанию моло-

дѣжи и укреплению традиций Орджоникидзевского района. Элементы оригинальности привносятся в проведение праздников Новый год, 23 февраля, 8 марта, 9 мая, День знаний и др. Ежегодно организуется благотворительная ёлка для детей военнослужащих. Систематически организуются выставки образцов прикладного искусства, созданных жителями района. Деятельность библиотеки освещается районным радио и компанией ТВ «Скат».

Таким образом, Орджоникидзевский филиал Библиотеки Главы города фактически является ведущим *культурно-информационным центром района*, обслуживая значительное число людей, проживающих на его территории. Поэтому данная библиотека стала экспериментальной площадкой для реализации проекта по организации социальной работы с населением района силами преподавателей и студентов *Уральского института социального образования (филиала Российского государственного социального университета в г. Екатеринбурге)*.

РГСУ - это крупнейший классический государственный университет страны, готовящий профессионалов для социальной сферы. Он входит в список 100 лучших высших учебных заведений России. Уральский институт социального образования (УИСО) был создан 22 ноября 1999 года как представительство РГСУ в Екатеринбурге. В 2001 году он получил статус филиала и лицензию на право ведения образовательной деятельности, в том числе по специальности социальная работа. Выпускники УИСО успешно работают в государственных и негосударственных социальных службах, учреждениях образования и здравоохранения, армии, правоохранительных органах и др.

В соответствии с приказом ректора РГСУ академика РАН В.И. Жукова администрация УИСО приняла решение о создании *Центра социального консультирования (ЦСК)*. Цель его деятельности - развитие институтской системы оказания консультационных услуг социально незащищенным и малообеспеченным слоям населения, лицам с ограниченными возможностями в сфере трудового права, социального обеспечения, в том числе по вопросам социаль-

ной защиты и социального обслуживания, трудоустройства и занятости граждан. Кроме того, к реализации этой деятельности привлекаются студенты института, что призвано способствовать повышению их профессиональной компетентности и коммуникативной культуры.

По инициативе заместителя директора УИСО по учебно-воспитательной работе доцента *М.Ф. Черкасовой*, руководившей проектом, была достигнута договорённость с заведующей филиалом Муниципального учреждения культуры «Библиотека Главы города Екатеринбурга» в Орджоникидзевском районе Л.И. Кузнецовой о размещении ЦСК в библиотеке. Участники проектной группы (*М.Ф. Черкасова, О.С. Завитаева, Н.В. Молчанова*) исходили из того, на сегодняшний момент назрела необходимость активизировать и систематизировать одно из актуальных направлений социальной работы – *социальное консультирование*. Данная технология позволяет оказывать помощь различным категориям граждан в решении их проблем посредством получения необходимой информации о способах выхода из наступивших неблагоприятий. Это направление работы лучше всего реализовывать через организацию специализированных центров социального консультирования при различного рода учреждениях, где ключевыми фигурами становятся специалисты социальной сферы, способные оказать конкретную поддержку по различным направлениям (социально-психологическую, социально-педагогическую, социально-правовую, социально-экономическую и т.д.). Для обеспечения успешной работы таких центров необходимо получать информацию о конкретных нуждах населения.

Поэтому с 18 ноября по 23 декабря 2005 года преподавателями и студентами УИСО был проведён опрос посетителей Орджоникидзевского филиала Библиотеки Главы города Екатеринбурга (выборка случайная, гнездовая, N = 133 человека, среди них женщин – 92 (69,2%), мужчин – 41 (30,8%)). Цель опроса - определение спектра необходимых жителям социальных консультаций. При этом ставились следующие задачи: 1) выявление основных соци-

альных проблем жителей Орджоникидзеvского района Екатеринбургa; 2) формирование базы данных о жителях района, нуждающихся в консультациях специалистов социальной сферы; 3) составление перечня направлений социального консультирования на базе библиотеки.

Таблица 1

Распределение респондентов по возрасту

| <i>Возраст</i> | <i>Число ответивших</i> | <i>% от общего числа ответивших</i> |
|----------------|-------------------------|-------------------------------------|
| до 30 лет | 75 | 56,5 |
| 30-45 лет | 22 | 16,5 |
| 45-60 лет | 12 | 9 |
| старше 60 лет | 24 | 18 |

Подавляющее большинство опрошенных читателей составляют люди трудоспособного возраста, основная часть среди них – представители молодого поколения (56,5%).

Таблица 2

Распределение респондентов по уровню образования

| <i>Образование</i> | <i>Число ответивших</i> | <i>% от общего числа ответивших</i> |
|---------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| неполное среднее | 36 | 27 |
| общее среднее | 41 | 31 |
| среднее специальное | 24 | 18 |
| высшее | 32 | 24 |

Менее половины респондентов имеют профессиональное образование (42%), при этом 24% опрошенных читателей имеют высшее образование. Среди участников опроса большинство составили учащиеся (46%) и пенсионеры (24%).

Таблица 3

Распределение респондентов по роду занятий

| <i>Род занятий</i> | <i>Число ответивших</i> | <i>% от общего числа ответивших</i> |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Учащийся | 61 | 46 |
| Рабочий | 17 | 13 |
| Служащий | 16 | 12 |
| Пенсионер | 32 | 24 |
| не работает | 7 | 5 |

Как показали результаты опроса, более половины респондентов (51%) посещают библиотеку нерегулярно. Постоянными посетителями являются 32,5% от числа опрошенных. В первый раз на момент обследования посетили библиотеку 16,5%. Проведенный анализ позволил выделить среди посетителей библиотеки основные группы, которые в наибольшей степени нуждаются в консультациях специалистов социальной сферы. Это молодежь до 30 лет (56,5%), в число которой в основном входят учащиеся (46%), а также люди пенсионного возраста (24%).

Таблица 4

Цели посещения библиотеки

| <i>№ п/п</i> | <i>Цели посещения</i> | <i>Число ответив- ших</i> | <i>% от общего числа ответивших</i> |
|-------------------------|--|--|--|
| 1 | получение бесплатного социального консультирования малообеспеченных и малоимущих граждан специалистами социальной сферы (специалистами по социальной работе, педагогами, психологами, юристами, экономистами и др.) | 86 | 65 |
| 2 | получение художественной литературы | 58 | 44 |
| 3 | общение одиноких граждан и граждан, имеющих проблемы в семье | 56 | 42 |
| 4 | посещение тематических выставок, мероприятий в соответствии с социальным календарем | 39 | 29 |
| 5 | получение практических навыков студентами УИСО (знакомство со спецификой специальности «Социальная работа» и «Социальная педагогика»; формирование опыта исследовательской деятельности, через анкетирование и опрос; организация и проведение мероприятий; патронаж инвалидов через книгообмен и социальное консультирование на дому) | 34 | 26 |
| 6 | получение информации по различным социальным вопросам (новое законодательство, новые социальные реформы, реформы ЖКХ и другие изменения в общественной жизни) | 33 | 25 |
| 7 | вечера встреч ветеранов войны и труда с мо- | 24 | 18 |

| | | | |
|----|---|----|---|
| | лодежью | | |
| 8 | получение учебной и научной литературы | 12 | 9 |
| 9 | формирование и развитие организаторских и творческих способностей работы с различными категориями населения | 12 | 9 |
| 10 | получение периодической печати и специализированных изданий (журналы, справочники, альманахи и т.п.) | 9 | 7 |

Чаще всего из нуждающихся в социальных услугах посещают библиотеку малообеспеченные и малоимущие граждане с целью получения бесплатного социального консультирования специалистами социальной сферы и профессорско-преподавательским составом УИСО (65%). Следующей по выраженности является цель – общение одиноких людей и людей, имеющих проблемы в семье (42%). Также значимой целью является посещение тематических мероприятий в соответствии с социальным календарем (29%) и получение информации по различным социальным вопросам (25%). Особую группу посетителей библиотеки составляют студенты, которые хотят получить практические навыки и развить организаторские и творческие способности при работе с различными категориями населения (35%).

Судя по ответам, подавляющее большинство опрошенных удовлетворено посещением библиотеки (88%), лишь 12% не разделяют это мнение. Наибольшее количество респондентов удовлетворены возможностью получения бесплатного консультирования по социальным проблемам (35%) и возможностью приобщиться к культурно-досуговой и просветительской деятельности библиотеки (17%). 11% опрошенных восполняют недостаток общения, которого им не хватает в повседневной жизни. Студенты, занимающиеся организацией социальной работы в библиотеке, имеют возможность приобрести профессиональные навыки и умения по выбранной специальности и реализовать их (25%).

Причинами неудовлетворённости посещения библиотеки являются отсутствие системы социального консультирования специалистов в области социальной сферы (7%), недостаточность охвата инвалидов книгообменом (3%).

Таблица 5

Направления социального консультирования

| № п/п | По каким вопросам хотели бы получить консультацию? | Число ответивших | % от общего числа ответивших |
|------------------|---|-----------------------------|---|
| 1 | Льготы | 93 | 70 |
| 2 | Социально-правовая защита населения | 83 | 62 |
| 3 | Изменения в сфере ЖКХ | 81 | 61 |
| 4 | Жилищный кодекс | 79 | 59 |
| 5 | Проблемы молодёжи | 43 | 32,5 |
| 6 | Пенсионное обеспечение | 32 | 24 |
| 7 | Замена льгот | 32 | 24 |
| 8 | Социальный пакет | 32 | 24 |
| 9 | Социальная защита инвалидов | 15 | 11 |
| 10 | Проблемы семьи | 12 | 9 |

Данная информация послужила основой для выработки плана дальнейшей деятельности ЦСК по трём ведущим направлениям.

1) *Социально-консультационная деятельность*: а) индивидуальные и групповые консультации по льготам, их замене для отдельных категорий граждан, по вопросам социально-правовой защиты населения, пенсионному обеспечению и изменениям в Жилищном кодексе; б) психолого-педагогические консультации для граждан, имеющих проблемы в семье, для молодых семей, имеющих проблемы в воспитании детей, для одиноких граждан;

2) *Культурно-досуговая деятельность*: а) проведение вечеров, посвященных творчеству самодеятельных авторов, профессиональных поэтов и писателей; б) организация концерта, посвященного Дню Защитника Отечества для пожилых граждан, посещающих библиотеку; в) организация «Ярмарки вакансий»; г) презентация книги «Детские сказки с картинками»;

3) *Благотворительная деятельность*. Успешно прошли две благотворительные акции по сбору вещей, игрушек и книг для детей-инвалидов, проживающих в Орджоникидзевском районе, и по сбору вещей для пожилых людей, находящихся в доме-интернате для престарелых Орджоникидзевского района. На средства инсти-

туда были опубликованы три художественных издания в серии «Социальное творчество» (авторы – жители Орджоникидзевского района).

В результате объединения усилий преподавателей и студентов УИСО, сотрудников Орджоникидзевского филиала Библиотеки Главы города Екатеринбурга и представителей общественности ЦСК смог не только провести запланированные мероприятия, но и наладить эффективную социальную работу в сообществе читателей. За шесть месяцев удалось сделать довольно много. Было организовано 26 бесплатных консультационных приёмов для ветеранов, пенсионеров, инвалидов и членов малообеспеченных семей по вопросам социальной защиты, психолого-педагогической и социально-правовой помощи. Эти консультации посетили 204 человека. Было проведено пять тематических лекций по психолого-педагогическим проблемам детей, семьи, общения родителей и детей, одиноких граждан. Их прослушали 231 человек. На шести культурно-досуговых мероприятиях, организованных преподавателями и студентами УИСО, побывало более 530 человек. Студенты также осуществили патронаж инвалидов с целью книгообмена.

Что показала деятельность ЦСК? Во-первых, подтвердилась целесообразность организации подобного центра именно на базе библиотеки. У её сотрудников есть необходимый опыт проведения социально ориентированной работы. Во-вторых, это учреждение общедоступное, кроме того, среди читателей значительную часть составляют социально незащищённые люди. В-третьих, изучение потребностей клиентов в социальном консультировании позволило выявить наиболее острые социальные проблемы, волнующие жителей Орджоникидзевского района. В-четвёртых, привлечение к консультированию преподавателей УИСО обеспечило оказание оперативной квалифицированной помощи тем, кто в ней нуждался. В-пятых, консолидация усилий представителей разных ведомств способствует укреплению «ядра» местного сообщества.

Список литературы

1. Библиотека главы города Екатеринбурга: информационные материалы. - Екатеринбург, 2004.
2. Волков В.И. Трансформация системы культурного обслуживания в Свердловской области // Кросс-культурные и гендерные исследования. Социологические проблемы образования, семьи, молодежи: В 2 ч. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2004. Ч. 2. С. 84-94.
3. Добренков В.И., Кравченко А.И. Социология: учебник. - М.: Инфра-М, 2004. - 624 с.
4. Кириллов А.Д., Кириллова Н.Б. Урал социокультурный. Наука. Образование. Искусство. СМИ. - Екатеринбург: Изд-во «Уральский рабочий», 2000. - 176 с.